

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KEADILAN DAN KEMUDAHAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MELAKSANAKAN PP NOMOR 23 TAHUN 2018**



Oleh:

IZZATY CHOIRINA DWI YUNIAR

NPM: 15.1.01.09618

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KEADILAN DAN KEMUDAHAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MELAKSANAKAN PP NOMOR 23 TAHUN 2018**



Oleh:

IZZATY CHOIRINA DWI YUNIAR

NPM: 15.1.01.09618

Program Studi: Akuntansi

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2019**

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, Keadilan dan Kemudahan
Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak
Melaksanakan PP Nomor 23 Tahun 2018**

Skripsi diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Akuntansi

Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Oleh:

IZZATY CHOIRINA DWI YUNIAR

NPM: 15.1.01.09618

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2019

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KEADILAN DAN KEMUDAHAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MELAKSANAKAN PP NOMOR 23 TAHUN 2018**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:
IZZATY CHOIRINA DWI YUNJAR
NPM: 15.1.01.09618**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 13 April 2019**

Susunan Tim Penguji:

**Ketua : Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.
Anggota : 1. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.
2. Anang Subardjo, S.E., M.M.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing,



Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua Program Studi SI Akuntansi,



Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESLA,



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang beranda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **IZZATY CHOIRINA DWI YUNIAR**

N.P.M : **15.1.01.09618**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH PELAYANAN FISKUS, KEADILAN DAN KEMUDAHAN
PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK
MELAKSANAKAN PP NOMOR 23 TAHUN 2018**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 13 April 2019, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESEA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 13 April 2019
Yang membuat pernyataan,

Izzaty Choirina Dwi Yuniar

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Izzaty Choirina Dwi Yuniar
NPM : 15.1.01.09618
Program Studi : Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 13 Juni 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/Anak Kedua
Alamat Rumah : Tenggumung Baru Mulya Gg. I No. 7,
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sutrisno
Alamat Rumah/Telepon : Tenggumung Baru Mulya Gg. I No. 7,
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon :
Pekerjaan/Jabatan : Pensiunan

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD SD KH.M. Noer Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP SMP Negeri 15 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA SMA Negeri 6 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl.Menur Pumpungan no 30 Surabaya	I – IX	2015	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Foto

Dibuat dengan sebenarnya

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat yang telah diberikan kepada setiap hambaNya yang senantiasa bersyukur, sholawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk meraih gelar sarjana.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku Ketua STIESIA Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Prodi Program S1 Akuntansi STIESIA Surabaya.
3. Ibu Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
4. Ibu Susanti, S.E, M.Si. selaku dosen wali yang selalu membantu selama proses studi di STIESIA Surabaya.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar selama penulis menjalani masa studi di STIESIA Surabaya.
6. Kedua orang tua saya Ibu dan Ayah, yang telah mendoakan, merawat, mendidik, membesarkan saya, dan memberikan semangat ketika saya merasa lelah.

7. Buat kakak saya yang senantiasa memberikan semangat dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Buat Dini, Vony, Arike, Elok, dan seluruh teman – teman SA 5 angkatan 2015 yang banyak membantu dan memberikan dukungan.
9. Buat teman – teman saya Grup Squads Since 2013 Yanti, Ratna, Yayak yang telah memberikan do'a serta semangat untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
10. Buat teman – teman saya Dinda, Niken, Salsa, Ayu, yang telah membantu dan memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Semua pihak yang turut membantu, baik berupa distribusi pemikiran, tenaga, maupun fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun. Pada akhirnya penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Surabaya, 6 Maret 2019

Izzaty Choirina Dwi Yuniar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1. Kontribusi Teoritis	7
2. Kontribusi Praktis	7
3. Kontribusi Kebijakan	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	8
BAB2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN	
HIPOTESIS.....	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Definisi Pajak	9
2.1.2 <i>Self Assessment System</i>	10
2.1.3 Usaha Mikro, Kecil dan Menengah	11
2.1.4 Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2018	13
2.1.5 Pelayanan Fiskus	21
2.1.6 Keadilan Perpajakan	23
2.1.7 Kemudahan Perpajakan	24
2.1.8 Kepatuhan Wajib Pajak	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Rerangka Konseptual	28
2.4 Pengembangan Hipotesis	28
2.4.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018	28
2.4.2 Pengaruh Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan	

Wajib Pajak Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018.....	29
2.4.3 Pengaruh Kemudahan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018.....	30

BAB 3 : METODE PENELITIAN 32

3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi (Objek Penelitian).....	32
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	35
3.4.1 Variabel Dependen	35
3.4.1.1 Kepatuhan Wajib Pajak	35
3.4.2 Variabel Independen	36
3.4.2.1 Pelayanan Fiskus	36
3.4.2.2 Keadilan Perpajakan	36
3.4.2.3 Kemudahan Perpajakan	37
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	37
3.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	39
3.5.3.1 Uji Normalitas Data	39
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	39
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	40
3.5.4 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	40
3.5.5 Uji Kelayakan Modal	41
3.5.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	41
3.5.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	41
3.5.5.3 Uji Hipotesis (Uji t).....	42

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 43

4.1 Hasil Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.2 Gambaran Subyek Penelitian	44
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	48
4.1.4.1 Uji Validitas.....	48
4.1.4.2 Uji Reliabilitas.....	50
4.1.5 Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	51
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	53
4.1.6.2 Uji Multikolinieritas.....	55
4.1.6.3 Uji Heteroskedastisitas.....	56
4.1.7 Uji Kelayakan Model.....	57
4.1.7.1 Hasil Uji F.....	57

4.1.7.2 Analisis Koefisien Determinasi (R Square).....	58
4.1.7.3 Hasil Uji Hipotesis (Uji t).....	58
4.2 Pembahasan.....	60
4.2.1 Pengaruh Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018	60
4.2.2 Pengaruh Keadilan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018.....	61
4.2.3 Pengaruh Kemudahan Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Melaksanakan PP No. 23 Tahun 2018.....	62
BAB 5 : PENUTUP.....	63
5.1 Simpulan	63
5.2 Saran.....	64
JADWAL PENELITIAN	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	26
2. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Wajib Pajak.....	44
3. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	45
4. Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	45
5. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan.....	46
6. Hasil Uji Statistik Deskriptif	47
7. Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Fiskus	48
8. Hasil Uji Validitas Variabel Keadilan Perpajakan.....	49
9. Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Perpajakan.....	49
10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak.....	50
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	51
12. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	51
13. Hasil Uji Normalitas.....	54
14. Hasil Uji Multikolinieritas	55
15. Hasil Uji F	57
16. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58
17. Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Konseptual	28
2. Grafik Pengujian Normalitas Data.....	53
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	69
2. Hasil Olahan Data Jawaban Kuesioner Pelayanan Fiskus	72
3. Hasil Olahan Data Jawaban Kuesioner Keadilan Perpajakan.....	74
4. Hasil Olahan Data Jawaban Kuesioner Kemudahan Perpajakan.....	76
5. Hasil Olahan Data Jawaban Kuesioner Kepatuhan Wajib Pajak.....	78
6. Hasil Output SPSS	80
7. Hasil Data Responden.....	91

